

主题图书馆文旅融合的特色服务、问题与对策——基于主题图书馆的“杭州模式”

石璞 李娟 沈艾 周雪婷

杭州图书馆 浙江杭州 310000

摘要: 主题图书馆“杭州模式”在多年的文旅融合实践中开展的特色服务主要体现在品质化的特色空间、丰富多彩的品质特色活动和特色馆藏资源三个方面,但也伴随着文旅服务中主动性不够、服务品质不高及营销宣传欠缺的问题,笔者提出主题图书馆“杭州模式”文旅融合对策,即利益共同体、景区化发展、服务创新和加强营销宣传。

关键词: 主题图书馆; 文旅融合; 杭州模式

Characteristic services, problems and countermeasures of cultural and tourism integration in theme library —— "Hangzhou Model" based on Theme Library

Pu Shi, Juan Li, Ai Shen, Xueting Zhou

Hangzhou Library, Hangzhou Zhejiang, 310000

Abstract: The "Hangzhou Model" of themed libraries has been developed through years of practice in integrating culture and tourism. Its distinctive services are mainly reflected in three aspects: high-quality specialized spaces, diverse and colorful quality activities, and unique collections. However, there are also issues regarding the lack of proactiveness, low service quality, and inadequate marketing and promotion in cultural and tourism services. In this regard, the author proposes strategies for integrating culture and tourism in the "Hangzhou Model" of themed libraries, including the establishment of a community of interests, the development of a scenic area approach, innovation in services, and enhanced marketing and promotion efforts.

Keywords: Theme library; Integration of culture and tourism; Hangzhou model

引言

柯平认为主题图书馆是为满足读者对主题文献信息的需求、围绕某一特定的主题组织馆藏资源并开展多样化服务、实现图书馆功能的一种新型图书馆^[1]。近年来国内各地公共图书馆在积极探索符合本地区本馆自身实际的图书馆建设,一方面为实现普遍均等的图书馆服务要求,同时也强化了“主题”满足群众高层次的文化需求。经多年实践耕耘,杭州图书馆探索出了高质量、社会化、特色化和多元化发展的主题图书馆“杭州模式”。在文旅融合发展的实践中,主题图书馆的“杭州模式”有哪些特色服务,文旅实践中遇到了什么问题,如何更好的将主题图书馆与旅游结合推动文旅事业高质量发展,这些值得我们思考与总结。

一、主题图书馆“杭州模式”文旅融合的特色服务

主题图书馆的“杭州模式”是根据设定的主题,同社会机构合作,在公共图书馆馆内或馆外选址,配备主题文献资源,并开展特色服务。社会合作是其显著特征。主题图书馆的特色服务就是品质化的服务,即特色空间是出发点,文化活动是特点,馆藏资源是要点。

序号	地区	主题图书馆名称	发展路径	合作对象
1	上海图书馆	产业图书馆	馆中馆	上海图书馆与上海纺织(集团)有限公司合作
2	浙江图书馆青田县图书馆	侨乡文化主题图书馆	馆外馆	由浙江图书馆和市、县图书馆共同筹建,大隐书局运营
3	温州市图书馆	护国寺主题图书馆	馆外馆	温州市图书馆与护国寺合作共建
4	苏州吴中区图书馆	运河图书馆	馆外馆	苏州吴中区图书馆与苏州东方城苏南置地有限公司合作
5	苏州工业园区独墅湖图书馆	景城图书馆(以家庭为主题的主题图书馆)	馆外馆	苏州工业园区独墅湖图书馆与东沙湖社工委合作
6	绍兴图书馆	佳源广场亲子主题馆	馆外馆	绍兴图书馆与佳源广场合作共建

表1 主题图书馆“杭州模式”有代表性馆简况^[2]

7	靖江市图书馆	岳文化主题图书馆	馆外馆	靖江市图书馆与江苏神一驰园旅游发展有限公司合作
8	深圳市福田区图书馆	绿色低碳主题图书馆	馆外馆	福田区图书馆与深圳建筑科学研究股份有限公司合作
9		影像主题图书馆	馆外馆	福田区图书馆、华强北街道办事处与深圳华强电子世界管理有限公司合作
10		侨香公馆图书馆	馆外馆	福田区图书馆与深圳市睿德文化发展有限公司合作
11	北京市石景山区图书馆	冬奥主题图书馆	馆外馆	石景山区图书馆与北京冬奥组委合作
12	首都图书馆	法律主题图书馆	馆中馆	首都图书馆与北京市文化局、司法局合作
13	成都市图书馆	熊猫路主题图书馆	馆外馆	成都市图书馆与成华区熊猫路小学合作

			馆	
10	科技主题图书馆		馆外馆	杭州高新区(滨江)社会发展局
11	智慧交通主题图书馆		馆外馆	杭州交投智慧交通产业发展有限公司
12	艺术主题图书馆		馆外馆	隐士音响(杭州)有限公司
13	动漫主题图书馆		馆外馆	中国动漫博物馆
14	财商主题图书馆		馆外馆	浙江财商教育咨询有限公司
15	儿童健康主题图书馆		馆外馆	杭州市儿童医院
16	旅游主题图书馆		馆外馆	杭州李白书苑餐饮有限公司新天地分公司
17	老年健康主题图书馆		馆外馆	杭州市卫生健康事业发展中心
18	自然主题图书馆		馆外馆	杭州植物园(杭州西湖园林科学研究院)
19	茶文化主题图书馆		馆外馆	杭州梅龙茶文化有限公司
20	宪法与法律主题图书馆		馆外馆	“五四宪法”历史资料陈列馆
21	盲文图书馆		馆外馆	浙江省盲人学校
22	智力运动主题图书馆		馆外馆	中国棋院杭州分院

来源:柯平,袁珍珍,张畅.主题图书馆的中国实践[J].图书馆建设,2020(1):8-15.

表 2 杭州图书馆社会合作共建主题分馆简况

序号	主题图书馆名称	发展路径	合作对象
1	钢琴主题图书馆	馆外馆	杭州郎朗艺术世界交流中心
2	环保主题图书馆	馆外馆	杭州市环境集团有限公司
3	城市学主题图书馆	馆外馆	杭州国际城市学研究中心
4	教育主题图书馆	馆外馆	杭州天元公学教育科技集团
5	党建主题图书馆	馆外馆	市委组织部
6	职工书屋图书馆	馆外馆	杭州市工人文化宫
7	康养主题图书馆	馆外馆	杭州市邻居中心管理股份有限公司
8	棋院主题图书馆	馆外馆	中国棋院杭州分院
9	宋韵主题图书馆	馆外	乾嘉书房

1.品质化的特色空间

自 2007 年以来,杭州图书馆结合社会力量,开设了佛学、茶文化、动漫等 28 家主题图书馆,形成了以人为本、主题鲜明、绿色环保的阅读休闲空间。如钢琴主题分馆坐落于杭州市拱墅区大兜路历史街区的运河畔,馆内随处可见的钢琴造型设计的 logo,及环形阶梯式书架摆放,图书馆与大运河、钢琴名人三者相嫁接,形成了钢琴主题图书馆特有的人文风景。佛学主题图书馆以其江南民居建筑和馆外的绿水青山结合,让人仿佛置身于世外桃源,被网友誉为“最美读书地”^[3]。主题图书馆是因其主题文化特色而被人知晓,打造了鲜明的主题特色阅读文化空间,为人们文化旅游提供了兴趣点。

2.丰富多彩的品质特色活动

浙江省文化和旅游厅党组书记陈广胜指出,“要注重涵养人民群众‘日用而不觉’的文化价值观念,让丰富多彩的

文旅活动成为人们感悟中华文化、增强文化自信的过程,以文化和旅游的现代化先行为中国式现代化培根铸魂^[4]。”提供体验式、多形式的主题特色活动是主题图书馆最为重要的服务内容。如杭州图书馆环保主题分馆的“环保公益课堂”“户外环保主题研学”,上海家谱文献馆构建了“家谱知识服务平台”供市民查询个人姓氏来源等品质化的特色活动,吸引了广大市民参与其中,在活动体验中学习了知识,增长了见识。

3. 特色馆藏资源

独特的馆藏是主题图书馆服务的要点,没有主题馆藏也就谈不是主题图书馆。如上海傅雷主题图书馆围绕“傅雷”做文章,馆内收藏了傅雷著作、译著及专著;杭州图书宋韵主题分馆的馆藏《宋画全集》,是迄今最权威、最完整的宋画图像与文献集成^[5];杭州岳王庙景区的“启忠书吧”收藏了百余册与岳飞相关的图书;福建洪坑土楼的“读客书屋”以客家家训、客家楹联和土楼建筑为主题的图书为主^[6],这些馆藏为百姓提供更有文化内涵的展示点、游览点、旅游点。

二、主题图书馆“杭州模式”文旅融合服务中存在的问题

1. 服务主动性不够

主题图书馆的核心竞争力是提供与主题相关的独特服务。主题图书馆的“杭州模式”多是同社会机构(政府机关、事业单位、国有企业、个体公司及景区等)合作而建,运营有关的费用由合作机构支出,实际运营多是由合作机构自己的人员全或兼职图书馆工作,或出资打包交由第三方运营。政府机关、事业单位侧重于创造更多社会效益,而公司企业侧重营利为目的,人员又不受公共图书馆绩效考核,且馆内不能有经营性项目,以致主题图书馆服务活动欠缺且活动内容单一,服务手段同质化,营销宣传不够或缺失,图书管理混乱等弊端。

2. 服务品质有待提升

主题图书馆与旅游业融合缺乏深度和粘合度,主题文化资源与地方文化旅游之间未建立深入的内容输出,尚未形成具有地方特色和文化厚度的文化旅游服务活动品牌。图书馆内都有不能饮食的规定,也少有供读者可以饮食的场域。在文旅融合时代背景下,主题图书馆也应从旅游景点运营者的角度,将食、游、购、娱等考量在内,为游客提供可看可学可娱可购可食可憩的服务和空间,提升硬件设施,提高到访者舒适感、体验感和愉悦感。

3. 营销宣传欠缺

现如今,信息资讯铺天盖地,大众已没有耐心和精力关注那些深藏不露的事物。主题图书馆要想长红,仅靠发一个报道、做一次网红、蹭一个热点,是不够的。笔者走访了解到,杭州图书馆社会化合作开设的主题图书馆有自己微信公众号的甚少,主题图书馆开展的有关服务或活动少有在杭州图书馆微信公众号发布,主题图书馆缺乏与杭州图书馆的联动。没有营销宣传会造成公共资源的浪费,缺少人流量,无法实现应有的社会价值,继而导致合作的效益大打折扣。

三、主题图书馆“杭州模式”文旅融合对策

1. 利益共同体

主题图书馆“杭州模式”显著特征是借助社会力量,而社会化合作不是简单的1+1=2数字叠加,而应是相互补充,相互成就,在人、事、愿景三个方面谋长远发展,协同进步。主题图书馆兼具公益性和经营性双重属性,笔者认为在定价合理且游客需求超出图书馆公益性服务范围的前提下,可以试点允许主题图书馆进行经营性服务内容,从文创产品入手,设计一系列具有主题特色、图书馆特质和地方文化的文创产品,并允许主题图书馆商业宣传或售卖,吸引游客前往购买,以补偿经营性支出,同时提高图书馆影响力和知名度,实现双方共赢。

2. 景区化发展

浙江省政府《关于推进文化和旅游产业深度融合高质量发展的实施意见》中指出,“实施文化场馆景区化建设计划,推动100个以上博物馆、美术馆等文化场馆打造A级旅游景区。”浙江地区的主题图书馆可积极申报A级旅游景区工作,挖掘馆藏文献资源和主题特色“卖点”,将主题体验和旅游体验相结合,阅读推广和旅游推荐相结合^[7],开展精而优的文旅契合高的主题特色研学服务,提高游客在图书馆的体验感和获得感,擦亮城市文化新名片。

3. 创新服务

主题图书馆可以向海底捞、胖东来等以服务赢得顾客青睐的企业借鉴,在服务品质化方面不断创新服务内容、完善服务细节,提高读者满意度和粘合度。应坚持自身主题特色,关注地方文化,向广度、深度、高度挖掘特色和优势,注重主题特色文献资源开发和展示,加强数字资源收集、开发和建设^[8]。目前图书馆文旅服务内容同质化、单一化突出,主题图书馆可围绕文艺创作为突破口,打造符合主题特质的文艺表演、文化产品。如杭州图书馆茶文化主题分馆可与院校合作,研发设计一套传统茶艺表演秀;杭州图书馆宋韵主题分馆可以研究推出一系列宋韵美食和服装。

4. 加强营销

什么能吸引大家来主题图书馆并长时间驻足呢?笔者认为长久的经营、积淀的文韵、创新的服务及创意的营销。有创意的营销是最为快速有效的方式。中国互联网络信息中心(CNNIC)发布的第50次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2022年6月,我国网民规模为10.51亿。在网络接入环境方面,网民使用手机上网的比例达99.6%。短视频用户规模达9.62亿,占网民整体的91.5%^[9]。我们要学会掌握信息传播的可视化、智能化手段,借助重要节日、大型赛事、名人效应等,抓住9亿短视频用户营销宣传,扩大主题图书馆影响力和知名度。要积极同博物馆、美术馆、旅行社、民宿、景区(点)、高校及中小学等社会机构合作,组建文旅合作联盟^[10],寻求更广阔的发展空间和平台。

参考文献

[1] 柯平.主题图书馆建设中的若干问题与发展思考[J].图书馆杂志,2020(3):41-47.
[2] 柯平,袁珍珍,张畅.主题图书馆的中国实践[J].图书馆建设,2020(1):8-15.
[3] 应晖,柯平.主题图书馆的杭州模式[M].北京:国家图书馆出版社,2019:146.

[4] 陈广胜.坚持守正创新 奋力推进中国式现代化省域文旅实践[J].政策瞭望,2022(11):23-26.

[5] 杭州图书馆.杭州图书馆宋韵主题分馆[DB/OL].[2020-11-07].<http://www.hzlib.net/fwwd/6081.htm>.

[6] 刘燕.产业融合背景下实体书店融入文化旅游路径[J].中国出版,2018(17):10-13.

[7] 柯平.主题图书馆建设中的若干问题与发展思考[J].图书馆杂志,2020(3):41-47.

[8] 石璞,沈艾,王诺.打造展示文旅融合发展的“杭州窗口”——杭州图书馆主题分馆的实践与思考[J].图书馆研究与工作,2021(4):25-31.

[9] 光明日报.第50次《中国互联网络发展状况统计报告》发布[DB/OL].[2022-09-01].http://www.gov.cn/xinwen/2022-09/01/content_5707695.htm.

[10] 石璞.文旅融合背景下公共图书馆的特色实践与思考——以杭州图书馆为例[J].河南图书馆学刊,2022(3):7-9.

作者简介:石璞(1987-),男,汉族,河南焦作人,硕士研究生,中级,研究方向:图书馆服务

本文系浙江省社科信息学会2021年度立项课题“主题图书馆文旅融合的特色服务、问题与发展对策”(课题编号2021Y004)